



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

MORE DURAND, Gloria Jhoselyn

**ASESOR:**

Mg. MONTERO ORDINOLA, Juan Carlos

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Secretario

Mg. Livia Altamirano Ortega

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes son un motivo muy importante en mi vida, y de quienes aprendí a ser firme y luchar por mis metas a pesar de los obstáculos que se presentan en mi camino.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiarme en el camino y permitirme ser perseverante en la realización de la presente investigación.

A mis padres y hermanos, que con sus palabras me motivaron a culminar mi investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gloria Jhoselyn More Durand, con DNI 47084502, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de octubre del 2017

---

Gloria Jhoselyn More Durand  
DNI 47084502

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El presente documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación del problema, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Gloria Jhoselyn More Durand

## Índice

Página del jurado .....	i
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	3
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	7
1.3.1 Definiciones conceptuales de estrés .....	7
1.3.2 Tipos de estrés .....	8
1.3.3 Aproximaciones teoricas .....	13
1.3.4 Estrés laboral.....	16
1.3.5 Satisfaccion laboral.....	17
1.4 Formulación de problema.....	21
1.4.1 Problema general .....	21
1.5 Justificación de estudio .....	21
1.6 Hipótesis .....	23
1.6.1 Hipótesis general .....	23
1.6.2 Hipótesis específicas .....	23
1.7 Objetivos .....	23
1.7.1 Objetivo general.....	23
1.7.2 Objeticos específicos.....	24

II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
2.1 Diseño de investigación .....	24
2.1.1 Diseño de estudio .....	24
2.1.2 Tipo de estudio .....	24
2.1.3 Método de investigación .....	24
2.2 Operacionalización de variables .....	25
2.2.1 Estrés .....	25
2.2.2 Satisfacción laboral.....	25
2.3 Población, muestra y muestreo.....	27
2.3.1 Población de estudio .....	27
2.3.2 Muestra.....	27
2.3.3 Muestreo.....	28
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.4.1 Instrumento para medir estrés .....	29
2.4.2 Instrumento para medir satisfacción laboral .....	31
2.5 Métodos de análisis de datos.....	31
2.6 Aspectos éticos .....	33
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS .....	47
ANEXO 1 .....	48
ANEXO 2 .....	50
ANEXO 3 .....	52
ANEXO 4 .....	53
ANEXO 5 .....	54



## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Muestra de estudio.	27
Tabla 2	Análisis de confiabilidad de la Escala estrés en enfermeras	30
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de la Escala Satisfacción laboral	32
Tabla 4	Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables y sus dimensiones	34
Tabla 5	Correlación entre estrés y satisfacción laboral	34
Tabla 6	Correlación entre de Estrés y las dimensiones de Satisfacción laboral.	35
Tabla 7	Niveles de estrés laboral según la muestra estudiada.	36
Tabla 8	Niveles de satisfacción laboral en la muestra estudiada	36
Tabla 9	Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según género.	37
Tabla 10	Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según edad.	37
Tabla 11	Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según tiempo de trabajo.	38

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre estrés y satisfacción laboral en las enfermeras técnicas de hospitalización de un Hospital Nacional, comas. El tipo de investigación es descriptivo- correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 108 técnicas de enfermería y los instrumentos de medición fueron la escala de estrés de enfermería, elaborado por Pamela Gray Tolf y James Anderson y el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado Sonia Palma Carrillo.

En los resultados obtenidos, se identificó una correlación negativa moderada baja entre el estrés y satisfacción laboral de las técnicas de enfermería de hospitalización. Con respecto a la relación entre estrés y las dimensiones de satisfacción laboral condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad, se encontró una correlación negativa moderada. Por otro lado, gran porcentaje de las técnicas de enfermería poseen un nivel alto de estrés, como también un nivel bajo de satisfacción laboral.

***Palabras claves:*** Estrés, satisfacción laboral, actitud.

## **Abstract**

. The objective of this research was to determine the relationship between stress and job satisfaction in nurse's techniques of hospitalization of a National Hospital, commas. The type of research is descriptive-correlational cross-sectional, the sample consisted of 108 nursing techniques and the instruments of measurement were the nursing stress scale, elaborated by Pamela Gray Tolf and James Anderson and the questionnaire of job satisfaction, elaborated Sonia Palma Carrillo.

In the results obtained, we identified a moderate negative correlation between stress and job satisfaction of hospitalization nursing techniques. Regarding the relationship between stress and dimensions of job satisfaction physical and / or material conditions, social relations, personal development and relationship with authority, a moderate negative correlation was found. On the other hand, the high percentage of nursing techniques has a high level of stress, as well as a low level of job satisfaction.

**Key words:** *Stress, job satisfaction, attitude.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

El estrés es aquella reacción que el ser humano desarrolla al enfrentarse a una situación de cambio donde el adaptarse requiere esfuerzo. El estrés se manifiesta cuando el individuo no está preparado para afrontar una situación de cambio o distinta de lo habitual (Selye, 1935, p.129).

El estrés presenta manifestaciones físicas, psicológicas y sociales tales como adquirir enfermedades, enfrentarse a situaciones inesperadas y debatir con compañeros de otras áreas. Sin embargo, cuando el individuo carece de recursos personales para afrontar situaciones es ahí cuando se incrementan los niveles de estrés.

Partiendo de estos conceptos, existen situaciones donde las técnicas de enfermería de hospitalización lidian en su día a día en extrema tensión, debido a que presencia y escucha el sufrimiento, dolor y muerte de los pacientes, además de ello tienen que estar preparadas para brindar apoyo emocional y estar obligadas a cumplir con horarios rotativos, siendo estos nocturnos y días no laborables, así mismo tienen que resolver problemas inesperados, conflictos con compañeros del área y otros profesionales de la salud, además la gran mayoría presenta desacuerdos con respecto a su remuneración, falta de materiales y presión por parte del equipo de trabajo.

La satisfacción laboral es una actitud positiva que se desprende del compromiso que pueda sentir el trabajador con respecto a su puesto de trabajo y organización. Robbins, menciona un trabajador está satisfecho cuando se siente parte de la empresa, logrando identificarse y participando de manera activa en el desarrollo de su trabajo, además de ello ve su desempeño como parte importante en su trabajo (1997, pg. 462). Así mismo Locke (1976), menciona que satisfacción laboral es la percepción individual y agradable que tiene la persona con respecto a su puesto de trabajo.

Esto abarca temas sobre la salud mental y física convirtiéndose en una problemática y tema de análisis, al igual que la satisfacción laboral que será una variable muy importante para su desarrollo como profesional de la salud.

Según el informe de la OMS (2002) el estrés aparece como producto de aquellas respuestas manifestadas por el cuerpo humano, que surgen de manera negativa al someterse a una situación donde las demandas son exigentes, al referirse a demanda se hace referencia a la causa llamada estresor. Por consiguiente, el estrés implica cualquier factor amenazante que actúe de manera interna o externa en el individuo, lo que hace que se convierte en una situación difícil de adaptarse logrando un desequilibrio en sí mismo y en su contexto, ocasionando en la persona insatisfacción laboral y pérdida de interés por sus labores.

Según la OIT, en una encuesta realizada en 2010 menciona que el 30% de la población que trabaja padece de estrés laboral, esto indicaría que los índices siguen siendo altos en comparación con los países desarrollados. En Europa, se realizó por tercera vez una encuesta realizada por la Fundación Europea (2000), con la finalidad de medir las condiciones laborales de los trabajadores, afirmando que el estrés sigue siendo considerado la enfermedad que ocupa el segundo lugar en el mundo, el 25% de la población lo padece. Esto quiere decir, que el estrés viene siendo una problemática que provoca daños de manera directa a la salud y seguridad de los habitantes en Europa. La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que el 50-60% de los desempleados son a causa del estrés laboral.

En el boletín de enfermería, en el 2012 indica que el 80% del profesional de enfermería que labora más de 8 años en hospitales nacional está propenso a padecer de estrés, afectando el trato a los pacientes y familiares, el 82% indica que les falta tiempo dentro de su horario para atender a todos los pacientes de manera óptima y el 50% realiza horas extras sin ser reconocidas. Asimismo el 90% es desplazado de su unidad de trabajo para cumplir funciones que desconocen. Así mismo más del 80% de los enfermeros presentan tensión muscular y agotamiento emocional.

En el Perú se realizó un estudio a cargo de la Dirección de Salud IV Lima este, tomando a 76 establecimientos de la salud entre hospitales, redes y micro-redes, se encontró que las enfermeras técnicas son más vulnerables a padecer estrés representando un 38% con respecto a las enfermeras con un 19,5%.

Es por ello, que el objetivo de estudiar estas variables es de gran importancia debido a que el área de salud es uno de los contextos laborales donde existen muchos estresores, incrementando así, los niveles de estrés en las técnicas de enfermería, motivo por el cual es tomada como una profesión difícil debido a que constantemente lidian con situaciones imprevistas y difíciles, sobre todo en aquellas áreas donde se requiere demostrar toda su capacidad, habilidad y competencia para lo cual se ha entrenada.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Campero, De Monti y González (2012) realizaron un estudio cuyo objetivo es determinar el Estrés Laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo de un hospital de Argentina. El tipo de estudio fue a través de un método cuantitativo, de corte transversal. La población de 27 enfermeras la cuales fueron su muestra al 100%. Se tomó como instrumento la elaboración de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, donde se obtuvo como resultados que el 30% presenta bajos niveles de estrés laboral, mientras que el 70% presenta altos niveles de estrés, en la dimensión sobrecarga laboral el 89%% manifiesta tener factores estresantes, el 93% presentan una disconformidad con la distribución del personal, por lo tanto, se concluye la sobrecarga laboral trae como consecuencia un desgaste físico y mental, lo que imposibilita al enfermero (a) hacer frente a todas sus actividades laborales.

Rodríguez (2012) realizó una investigación sobre Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención en Colombia. Se obtuvo una población de 105 profesionales de enfermería, de las cuales se tomó como muestra solo a 84 enfermeras. Se utilizó el cuestionario Font-Roja para medir

los niveles de satisfacción laboral. En los resultados obtenidos las enfermeras son quienes presentan niveles bajos de satisfacción a diferencia de los enfermeros hombre, sin embargo, son quienes presentan mayor presión.

Campanario (2011) realizó una investigación sobre las Situaciones estresantes en las enfermeras. La población estuvo dada por 50 profesionales de enfermería, teniendo una muestra de 35 enfermeras. Se utilizó el cuestionario NSS, "The Nursing Stress Scale". Los resultados obtenidos indican que el 96,7 % de enfermeras presenta altos niveles de estrés laboral, según el factor físico indica que el 86,8% presenta altos niveles de estrés, la dimensión psicológica presenta un 93,5% presenta altos niveles de estrés y la dimensión social indica que el 83,9 % presenta altos niveles de estrés. Por lo tanto, se concluye que el profesional de enfermería pasa por muchas situaciones estresantes, lo que hace que incrementen los niveles de estrés y por ende ocasione un desequilibrio biopsicosocial en el profesional.

Guillén (2010) realizó un estudio sobre Estresores ocupacionales del profesional de enfermería en el servicio de pediatría de un hospital nacional ubicado en Veracruz. Obteniendo una población de 45 profesionales de enfermería, de las cuales se tomó como muestras a 23 enfermeros quienes 15 fueron técnicos en enfermería y 8 licenciadas. Se utilizó un cuestionario realizado por Leibovich y Schufer validado en Venezuela por Lombardi con altos índices de confiabilidad 0.79 en el crombach. En los resultados obtenidos se determina que el 48,32% presenta un nivel bajo de estrés, mientras que el 23,88 presenta niveles altos y el 27,8 presenta un nivel muy alto de estrés laboral.

Tapia, Ramírez e Islas (2009) investigaron sobre Satisfacción Laboral en enfermeras del hospital de Oncología, en México. Se

obtuvo una población de 230 sujetos, los mismos que pertenecen a la muestra. Para medir la variable se utilizó como instrumento de medición la escala General de Satisfacción Laboral de Warr

Cook y Wall (EGSL). Los resultados según el factor extrínseco fue que un 66,6% de enfermeras se sienten satisfechas, en el factor intrínseco un 66,3% sienten indiferencia. El grado de satisfacción fue un 66,4% lo cual indica que están poco satisfechas.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Sánchez, Loli y Sandoval (2015), realizaron una investigación sobre la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias, la investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal. Se utilizó el inventario de Maslach, se contó con una población de 158 trabajadores asistenciales. Los resultados a nivel general fue que el 67,7% del personal asistencial presenta altos índices de estrés.

Torres (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre Satisfacción Laboral y su relación con el estrés en enfermeras de Hospitales Nacionales. Tipo de investigación correlacional. La muestra representativa está conformada por 100 enfermeras que laboran en dos entidades de salud pública, entre 22 a 61 años de edad, se utilizó como instrumento de evaluación la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para analizar la segunda variable se aplicó la escala SL-SPC de Sonia Palma. Los resultados indican que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un promedio bajo en cuanto a la Satisfacción Laboral, con respecto a sus dimensiones se obtuvo una menor puntuación. Así mismo el estrés presenta un nivel bajo. Los resultados obtenidos indican que existe una relación inversa entre ambas variables, entonces se puede concluir que cuando el trabajador no utiliza los recursos necesarios para afrontar situaciones laborales diferentes a las habituales, comenzará a aumentar los niveles de estrés y como resultado afectará de manera inversa a la satisfacción laboral,



logrando disminuir las expectativas positivas que se tenía acerca del trabajo.

Taipe (2014) buscó determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería. Realizó una investigación de tipo descriptivo simple de corte transversal. Utilizó el inventario de Maslach MBI para medir la primera variable, para la segunda se utilizó el cuestionario de Sonia Palma SPC-SL. Obteniendo así que el 55% presenta altos niveles de estrés. En cuanto a la satisfacción laboral el 45% tiene un nivel de satisfacción media a baja. Con respecto a las dimensiones sobre satisfacción laboral, la dimensión desarrollo personal indica que el 72% presenta nivel bajo, 64% presenta niveles altos de desempeño laboral, en cuanto a la relación con la autoridad el 76% se ubica en un nivel bajo, el 38% presenta un nivel alto, así mismo en la dimensión condiciones físicas el 52% no está satisfecho con su ambiente donde labora, presentando un nivel bajo con respecto a la dimensión, los beneficios laborales y/o remunerativos presentan un 67% de satisfacción medio, y por último la dimensión política administrativa presenta un nivel de satisfacción baja con un 55%. Estos resultados permiten presentar la descripción de ambas variables presentando como el estrés en sus niveles altos, afecta la satisfacción laboral de las enfermeras.

Díaz y Torres (2013) investigaron sobre el Estrés laboral y cómo este afecta en el Desempeño profesional en el personal de enfermería de un Hospital Nacional. El estudio de investigación fue de nivel descriptivo- correlacional. La población estuvo dada por 60 profesionales los mismos que conforman la muestra. Se utilizó la Escala de estrés de enfermería de Pamela Gray y James Anderson validado y estandarizado por la OMS, para la segunda variable se diseñó un formato evaluado por un juicio de expertos. Los resultados evidencian que el 50,7 % del profesional de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, según sus dimensiones se identificó el factor físico presenta un 55% de

estrés laboral con respecto a los factores sociales (25%) y psicológicos (20%). Del mismo, se observa que hay una relación significativa entre estrés y desempeño profesional.

Calcina (2011) realizó un estudio para determinar los Niveles de Estrés de las Enfermeras del Centro Quirúrgico. La muestra representativa está conformada por 26 profesionales, se utilizó el inventario de Maslach MBI. Se obtuvo como resultado que el 62,5% presenta un nivel moderado de estrés y el 62,5% altos niveles de estrés, según sus dimensiones con respecto a la relación, cansancio emocional el 62,5% presenta un nivel moderado, el 43,75% se encuentra en un nivel leve en cuanto a la dimensión realización personal y el 50% presenta moderado con respecto a la despersonalización. Así mismo se observó que entre las edades 27 a 35 años el nivel de estrés es moderado, según el estado civil se puede apreciar que el 50% de solteras presenta bajos niveles de estrés, mientras que el 80% las casadas presentan un nivel moderado y según el tiempo trabajo en el hospital o servicio, se observa que el 55% que laboran menos de 1 año presentan altos niveles de estrés y de 1 a 3 años el 83,3% nivel moderado a diferencia de las que laboran más de 4 años donde se puede apreciar que el 100% presenta altos niveles de estrés.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definición conceptual de estrés**

El estrés se manifiesta cuando el individuo no está preparado para afrontar una situación de cambio o distinta de lo habitual (Selye, 1935 p.129).

#### **1.3.2 Tipos de estrés**

Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (2005) expone que hay dos maneras diferentes que nuestro cuerpo reaccione.

- En forma negativa, ocasionando respuestas negativas para nuestro organismo a nivel físico y psicológico.

- En forma positiva, originando respuestas placenteras que nos permitan asumir retos, utilizando los recursos necesarios para lograr objetivos trazados.

#### **a) Estrés Positivo o Eustrés**

Según investigaciones, el estrés positivo, es el estrés que necesita toda persona para mantenerse en estado de alerta para enfrentarse y asumir retos, responsabilidades, tener ganas de trabajar, luchar por objetivos que nos permitan ser productivos y responsables, rindiendo de la mejor manera tanto física como mental dentro de un ambiente laboral y cotidiano.

Los estresores tomados en cuenta son el éxito profesional, asumir responsabilidades, lograr la culminación de metas, aprobar un examen, cumplir con nuestras funciones laborales, etc.

#### **b) Estrés Negativo o Distrés**

Tanto en nuestra vida personal como laboral nos enfrentamos ante grandes exigencias, demandas y ofertas que provocan en nosotros vivir situaciones de peligro o amenazas, ocasionando un desequilibrio psicofisiológico, estas situaciones varían o incrementan según cómo el individuo las afronte, canalizando la situación de la mejor manera, en busca de alternativas de solución de manera que la sobrecarga laboral no afecte y tenga repercusiones como la baja productividad, presencia de enfermedades psicosomáticas o cardiovasculares.

Sin embargo, existen situaciones laborales que provocan un estrés negativo, como tener poco conocimiento y manejo de las funciones en el trabajo, tener exceso de trabajo en poco tiempo, realizar actividades que no motivan al trabajador ocasionándole desgano, aburrimiento.

Miller, Lyle y Dell (2010) mencionan diferentes tipos de estrés, como a continuación se presentan:

**Estrés agudo:**

Este se inicia a consecuencia de no haber realizado actividades pasadas recientes, así como anticipándose a las presiones y exigencias futuras.

Este tipo de estrés resulta positivo en la medida que lo manejemos, de lo contrario resulta demasiado agotador. Es un estrés que se da a corto plazo y por ende no ocasiona daños fuertes a nuestra salud física y mental.

**Estrés episódico:**

Los individuos padecen este tipo de estrés, porque tienen excesivas demandas, exigencias laborales que en ocasiones escapan de sus manos y se auto exigen debido a que estas reclaman de su atención.

Es habitual en los individuos ver actitudes de mal carácter, irritables, tensas y ansiosas que provocan en ellas dañar sus relaciones interpersonales. Es así que el centro de trabajo se convierte en un lugar estresante, cambiando nuestra manera de ver las cosas y tratando de culpar a otros por nuestros errores.

**Estrés crónico:**

Este estrés es el más dañino para la persona debido a que ocasiona mucho daño y de manera continua, destruyendo su salud, física y mental, cambiando de manera notable su rutina, debido a que este estrés afecta a largo plazo.

Este estrés aparece e incrementa cuando la persona no ve ni busca una alternativa de solución a un problema o a una situación en peligro.

Hablar de este tipo de estrés es sinónimo de presión y exigencias implacables durante un periodo de tiempo largo e indeterminado. Aquí se ve que la persona ya no busca alternativas de solución, deja que la situación lo controle a él viendo un futuro sin esperanzas. Lo más fuerte de este tipo de estrés es ver cómo las personas se acostumbran a lidiar con este tipo de síntomas, a pesar de que son conscientes de que están sintiendo experiencias nuevas logran sentirse casi cómodos y algo familiar.

## **Fases del estrés laboral**

Según Melgosa (1999 citado por Campos, 2006) el estrés atraviesa distintas etapas, donde el individuo tiene que hacer frente a ciertas situaciones donde la demanda aumenta, las fases por las que pasa el estrés son las siguientes:

- Fase de Alarma: Aquí se muestra el primer contacto con el agente estresor.
- Fase de Resistencia: El individuo afronta y procura resolver una situación que puede ocasionar estrés. Si el individuo hace frente a la situación logrando frenarla, esta fase queda superada.
- Fase de Agotamiento: El individuo que no es capaz de afrontar las demandas y no logra parar con esta situación de estrés, generará respuestas negativas como ansiedad, depresión e irritabilidad.

## **Causas del estrés laboral en las técnicas de enfermería**

Conde (2009), menciona que el estrés es el resultado de situaciones externas a la persona, sin embargo, estas suelen ocurrir entre la interacción del ambiente, los pensamientos, emociones y reacciones físicas. Es decir, nosotros interpretamos de acuerdo con nuestros pensamientos las situaciones que demuestren un peligro.

Tobeña (citado por Sandi, 2001) mencionan que existen tres tipos de estresores físico, biológico y psicológico.

En este caso los profesionales de enfermería serían los más afectados por el estrés, debido al rol que desempeña, la carga laboral, el grado de responsabilidad, el trato directo con los pacientes, el cambio continuo de horario, el ambiente laboral, el trato recibido por los demás profesionales, así como la falta de materiales para realizar las funciones diarias.

En el cuestionario usado en el campo de la salud, especialmente en el personal de enfermería, se usa una escala muy utilizada "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson, para medir situaciones estresantes percibidas por el personal de enfermería.

### **Fisiológicas:**

A todas las personas que tienen desgaste físico ya sea en su trabajo, vida personal les produce consecuencias negativas que en su mayoría afecta su salud produciendo enfermedades que aumentan a lo largo del tiempo y que predisponen al estrés, reduciendo su capacidad de lograr resultados inmediatos, adaptación al cambio y disminución de esfuerzo en cualquier actividad.

Gray y James, mencionan:

- Contenido del trabajo
- Carga Laboral
- Rotación de horarios
- Ambiente físico donde se desarrolla el ámbito laboral

### **Psicológicas:**

Los acontecimientos importantes, condiciones laborales frustrantes y conflictivas dan paso al surgimiento del estrés, debido a que el mentalmente no estamos en condiciones de afrontar situaciones agobiantes.

Así mismo incluye el desarrollo profesional y el ambiente donde se labora, ya que en el ámbito hospitalario se realizan procedimientos dolorosos, estar preparados para tratar con los familiares y convivir de manera cotidiana con el dolor y sufrimiento de cada paciente, brindar apoyo y esperanza ante un dolor incontrolado, todas y estas circunstancias crean en las técnicas de enfermería un riesgo a padecer estrés.

Gray y James, mencionan:

- Muerte y quejas de los pacientes
- Falta de cooperación en la realización de las actividades
- Sentido de responsabilidad
- Inseguridad en el plan de trabajo para cada paciente
- El apoyo emocional al paciente

## **Sociales:**

A nivel social dependerá del contexto y de la personalidad en que se desarrolle el individuo, además cada uno tiene su propia manera de interpretar lo que pasa a su alrededor.

En el campo de la salud, el profesional de enfermería desempeña un rol generando expectativas reflejados en su desempeño laboral, cada persona desempeña un rol con respecto a su función, pero cuando no se espera lo deseado ocurre cierta ambigüedad de rol. Aquí se destaca muchas veces el tiempo que se tiene laborando, la falta de cooperación de parte de los compañeros y jefes del área de trabajo y nivel de relación con los demás.

Gray y James mencionan:

- Problemas con los compañeros tanto del área como el equipo multidisciplinario.
- Desempeño inadecuado con su rol.
- Contactos y relaciones con el equipo multidisciplinario.

## **Consecuencias**

Las consecuencias del estrés se pueden manifestar en el individuo de diferentes maneras, llegando a dañar nuestro ámbito laboral, personal y familiar.

Fernández (2010, p.97) presenta las siguientes consecuencias:

### **- Consecuencias sobre la persona:**

Se toman en consideración la edad, los intereses de la persona, así como también su salud y agotamiento.

Los síntomas a nivel físico y psicológico se presentan a través de dolencias musculares, cefaleas, desgano, disminución del apetito y actividad sexual y alteraciones en el estado de ánimo.

**- Consecuencias familiares:**

Cuando la persona no logra afrontar una situación e incrementa su nivel de estrés, esto perjudica a la familia logrando transmitir el malestar a su esposa y a los demás miembros que habitan en el núcleo familiar.

**- Consecuencias para la empresa:**

Se puede apreciar a partir del descenso de productividad, el desempeño laboral disminuye, aumento del absentismo, peticiones para un cambio de puesto, la falta de seguridad, incremento de rotaciones. Las llamadas de atención aumentan tanto por los clientes como por la misma empresa.

### **1.3.3 Aproximaciones teóricas**

#### **Teorías del estrés**

Muchas teorías explican el estrés laboral, entre las que se encuentran:

#### **Modelo de Interacción entre demandas y control:**

Clemente en el 2008, menciona que las funciones en el trabajo son altas y la supervisión es mínima. Este modelo es el más estudiado del estrés laboral, propuesto por Robert Karasek (1979, Citado por Llaneza 2009, p.460); y asevera que las funciones laborales son exigentes porque son de origen psicosocial (p.88).

Este modelo busca resaltar las demandas psicológicas que se requiere en un trabajo y que tienen que ser realizadas por el individuo, así como el nivel de control que se requiere sobre las funciones. Llaneza (2009, p.460) realiza diversas definiciones:

**Las demandas o exigencias del trabajo:** Son de origen psicológico, social (teniendo en cuenta el ritmo, atención y concentración, sentido de responsabilidad) y físico (máximo esfuerzo corporal que se realiza, posición en el trabajo). **Control:** Son las estrategias que tiene el individuo para lidiar con las presiones que requiere su puesto de trabajo, tomando en cuenta sus competencias y habilidades como sus conocimientos para aportar en las decisiones



que se tomen concernientes a temas que afecten o favorezcan su puesto de trabajo.

Uno de los aportes fundamentales de este modelo teórico es ver cómo interactúan las demandas y exigencias del trabajo y cómo el individuo logra ejercer un control de la misma. Proporcionando cuatro combinaciones según Llana (2009, p. 462):

**Estrés Elevado:** Surge cuando los requerimientos laborales son altas y el individuo no logra tener un control de la misma. Esto se presenta más cuando no se tiene un conocimiento sobre las funciones a realizar o cuando las funciones son impuestas.

- **Estrés Bajo:** Surge cuando los requerimientos laborales son bajas y el individuo logra tener un buen control de la misma.
- **Trabajos Activos:** Surge cuando los requerimientos laborales son altas y el individuo logra tener un buen control sobre las mismas. Esto hace que cuando se presenten retos y/o cambios, el individuo afronte situaciones inesperadas de manera que surja un nuevo aprendizaje y nuevas experiencias.
- **Trabajos Pasivos:** Surge cuando las exigencias laborales son bajas y no hay un control sobre ella. Esto puede ocasionar una pérdida tanto organizacional como profesional, surgiendo así en la persona desinterés y desgano por realizar sus funciones laborales.

### **Modelo de Interacción entre demandas, control y apoyo social:**

Johnson y Hall (1988, citado por Llana, 2009, p. 461). Aquí se toma en cuenta el compañerismo, el reconocimiento, estatus, etc. Así mismo resalta la ayuda y cooperación de los compañeros de trabajo para la resolución de problemas, recibir un reconocimiento que motive el logro alcanzado, brindar una retroalimentación, saber escuchar y emitir consejo sobre algunas dudas en cuanto a las tareas que no manejamos adecuadamente. Es así que el apoyo social es de gran importancia en el desarrollo de las funciones del individuo, caso contrario el estrés aumentaría debido a la falta de apoyo y compañerismo en el centro

laboral. Esta dimensión conforma dos componentes la ayuda y orientación mutua entre trabajadores y con los altos directivos.

Karasek (s/f, citado por Llana, 2009, p. 461) afirma que: El estrés aumentará en la medida que se pierda el manejo o control de la situación, paralelo a ello la demanda psicológica aumenta.

Y, por otro lado, si el estrés baja, el manejo o control se incrementa por ende los estresores psicológicos disminuyen.

### **Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa:**

Modelo propuesto originalmente por Siegrist, este es uno de los modelos más estudiados y considerados del estrés laboral, este modelo considera teorías de la motivación.

Llana (2009, p. 461) dice que existe un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa que da y recibe el trabajador, provocando así respuestas negativas que ocasionan el estrés en el trabajador. Así mismo el presenciar situaciones de peligro en cuanto a cambios forzados, rotaciones, ausentismo, despidos, pérdida de rango y estatus, falta de expectativas de ascensos, disminución de salario, estas y otras situaciones son las que muestran un desequilibrio en el trabajador, originando en él un estrés que puede ir en aumento, por ende las consecuencias serían negativas produciendo un desgano y agotamiento laboral, perjudicando su salud donde en la mayoría de casos se presentan enfermedades cardiovasculares.

Entonces como hemos visto existen varios componentes que determinan las recompensas y suelen ser en un periodo de tiempo prolongado, considerando así tres componentes: La estima (consideración, respeto, trato adecuado), estatus (seguridad en el trabajo, ascensos) y el salario o remuneración.

#### **1.3.4 Satisfacción laboral**

Rodríguez, A. (2003). Menciona que la satisfacción laboral es un concepto ateorico. Básicamente son dos los modelos teóricos más importante que han considerado definir la satisfacción Labora; por un lado, se toma como eje principal a la satisfacción laboral como actitud y por otro lado los factores externos de carácter social.

##### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Palma (1999) plantea siete factores para medir la satisfacción laboral, siendo los siguientes:

##### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Es la infraestructura donde se van a realizar las tareas y/o trabajo del individuo.

##### **Factor II: Condiciones Laborales y/o Remunerativos**

El nivel de deleite con respecto al estímulo económico de manera adicional.

##### **Factor III: Políticas Administrativas**

El nivel de aceptación y/o respeto hacia las normas de la empresa u organización, con el propósito de mantener buenas relaciones con la empresa y el colaborador.

##### **Factor IV: Relaciones Sociales**

El nivel de deleite ante al respeto, trato mutuo y adecuado hacia los compañeros de la empresa y cómo estos logran compartir sus actividades dentro de un mismo espacio.

##### **Factor V: Desarrollo Personal**

Capacidad que posee el colaborador para alcanzar la realización de sus actividades y lograr su autorrealización.

### **Factor VI: Desempeño de Tareas**

Es el valor que se le otorga al colaborador con respecto a la realización de sus funciones dentro de una organización.

### **Factor VII: Relación con la Autoridad**

Se valora la percepción que tiene el colaborador con la autoridad inmediata, referente a al desarrollo de sus funciones.

### **Manifestaciones de Insatisfacción de los Empleados.**

Robbins, S (1998, p.23), Los trabajadores expresan insatisfacción de diferentes maneras:

- Renunciar, con la finalidad de buscar mejoras y buscar seguridad en un trabajo.
- El intento continuo por mejorar la situación: Se refiere a la búsqueda de soluciones y mejoras de manera conjunta con los supervisores.
- La espera optimista por esperar una alternativa de solución adecuada que ayude a mejorar la situación.
- Comportamiento conformista, buscando que el problema se solucione solo, obteniendo así el empeoramiento de la situación. Aquí está presente el ausentismo y el poco esfuerzo por mejorar las cosas.

### **Teoría de la Satisfacción de Herzberg**

Teoría propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1959, citado por Rodríguez, 2003), señala que existe una relación fundamental entre el trabajador con su centro laboral y la actitud que ponga determina el éxito o el fracaso que este tenga. Menciona que existen dos factores:

#### **Factores Motivacionales o factores intrínsecos:**

Estos son estables, permiten que las personas tengan mayor autonomía y satisfacción al realizar sus funciones. Están relacionados con el cargo y las funciones que desempeña a persona, además de ello involucran sentimientos relacionados al crecimiento y desarrollo de la persona. Si bien es cierto las organizaciones han creado y tienen la preocupación por atender las necesidades de la empresa y aumentar la

economía, muchas veces se olvidan de la parte motivacional y valorativa de la persona como ser humano que está en constante desarrollo y superación personal. Los principales factores motivacionales son:

- **Reconocimiento:** Acto de gratitud hacia el trabajador en agradecimiento a su esfuerzo y labor exitosa.
- **Logro:** Terminar de manera exitosa su labor, así como la facilidad de tomar decisiones y resolución de problemas.
- **Crecimiento:** Aquella capacidad de crecer dentro de la organización, demostrando su capacidad y competitividad.
- **Ascensos:** Posibilidad de realizar una línea de carrera cambiando de posición jerárquica.
- **Responsabilidad:** Capacidad de realizar las tareas encomendadas con resultados esperados.
- **Trabajo en sí:** Es aquella satisfacción que se obtiene del trabajo realizado.

#### **Factores Higiénicos o factores extrínsecos:**

Este factor está relacionado al contexto en el que se desarrolla el individuo, debido a que están son supervisadas por la empresa u organización.

Según los estudios de Herzberg los factores higiénicos son adecuados, en la medida que evita la presencia de insatisfacción, y cuando esta es pésima el resultado es la insatisfacción. Los principales factores higiénicos son:

- **Salario:** Remuneración percibida por el trabajador como consecuencia o intercambio de su labor realizada.
- **Seguridad en el trabajo:** Impresión de respaldo que piensa y siente el trabajador en relación a su puesto de trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** Involucra la infraestructura, el ambiente, limpieza y horario de trabajo.
- **Estatus:** Involucra la posición que el trabajador tiene dentro de su centro de trabajo.

- **Supervisión:** Hace referencia a la supervisión del subordinado y a la competitividad y desarrollo dentro del puesto de trabajo.
- **Relaciones interpersonales:** Los lazos y vínculos entre los trabajadores que conforman la organización.
- **Políticas empresariales y administrativas:** Son aquellas por las que se rigen la organización y el trabajador.
- **Vida personal:** Son aquellas situaciones que no se pueden manejar en el trabajo y afectan a la vida personal del trabajador.

### **Teoría del Valor de Locke**

Locke (1976) propone que la satisfacción laboral es el resultado entre lo que realiza el trabajador y lo que desea obtener en base al logro de sus resultados, cuando este se deseó se ajuste a sus perspectivas mayor será la satisfacción en el individuo.

Así mismo, menciona que los incentivos no necesariamente tienen que ser necesidades físicas, sino por el contrario aspectos que se deseen o se necesiten cambiar en el trabajo. Así mismo hace referencia a varias dimensiones:

- Realización de tareas
- Salario
- Promoción
- Relación con los compañeros

### **Teoría de Abraham Maslow: Jerarquía de las necesidades**

Maslow establece una de las teorías más conocidas e importantes sobre la motivación, propone que el ser humano logra su motivación al satisfacer sus necesidades, postulando así cinco necesidades que abarcan desde las necesidades básicas hasta la realización personal.

- 1. Necesidades fisiológicas:** Una de las más importantes en ser humano ya que le permita sobrevivir, entre ellas se encuentran los alimentos, el sueño, sexo.

- 2. Necesidad de seguridad y protección:** La persona busca seguridad o protección en el trabajo, así como una estabilidad laboral, social, salario.
- 3. Necesidad de pertenencia y amor:** Hace referencia al compañerismo, amistad
- 4. Necesidad de valoración:** Implica la consideración de poder, estatus, sentido de responsabilidad y logro a nivel laboral, así mismo las recompensas con respecto al logro de tareas encomendadas.
- 5. Necesidad de realización personal:** Es la cúspide más alta donde todo individuo desea lograr, sin embargo, suele ser la más difícil, aquí se logra desarrollar en su totalidad todas las capacidades y habilidades del ser humano, se logra la autonomía y enfrentamiento continuo de nuevos retos.

### **Teoría de las Necesidades de McClelland**

McClelland (1962, Citado por Amorós, 2007) menciona que los individuos tienen tres necesidades sociales:

**Necesidad de logro:** Hace referencia al éxito, al logro de metas en relación con los demás.

Aquí se busca se ve a la persona en busca de desafíos, resolución de problemas, buscando tener una mejora continua y sintiendo un éxito propio.

**Necesidad de poder:** Necesidad de persuadir en los demás, teniendo el control de los demás.

Los individuos buscan ocupar cargos altos y desempeñarse de manera adecuada, buscan obtener un estatus y prestigio ante los demás.

**Necesidad de afiliación:** Necesidad de relacionarse con los compañeros de trabajo. Buscar formar parte de un grupo, le gusta ayudar y sacar adelante al grupo.

## **Teoría de la Equidad de Adams**

Adams (1963, citado por Beléndez, 2008) propone esta teoría, cuyo principio es que el individuo se evalúa a sí mismo en comparación a los demás.

- Los individuos tienden a comparar entre lo que aportan, ya sea en conocimientos, experiencia y esfuerzo en relación a lo que reciben, teniendo un buen salario, reconocimiento y prestigio.
- La injusticia o inequidad se da cuando el individuo no ve justo lo que aporta y recibe en relación a los demás, sin embargo, esto puede verse valorado o sobrevalorado.

## **1.4 Formulación de problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación generará nueva información sobre la relación de las variables estrés y satisfacción laboral en las técnicas de enfermería que laboran en Hospitales Nacionales. Si bien existen investigaciones realizadas en diferentes contextos nacionales e internacionales están son muy pocas y de manera individual, sería de gran aporte el investigar la relación entre ellas, debido a que es un tema de salud.

Los datos serán recolectados a través de la escala de Estrés de enfermería de Pamela Gray Tolf y James Anderson que mide los factores estresantes en dicho grupo. Así mismo se usará el cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Con los resultados y teniendo en cuenta las características propias de la población, se podrán utilizar los datos en otras poblaciones con características similares. Ello ayudará a la realización de investigaciones posteriores y a contar con información necesaria.



Esta investigación será beneficiosa para el Hospital en la cual se llevará a cabo la investigación, debido a que se pondrá mayor énfasis en la salud mental del personal especialmente en las técnicas de enfermería que lidian constantemente con el usuario. Todo ello con el fin de mejorar y detectar posibles situaciones estresantes y ayudar a las técnicas de enfermería a que se implanten mejoras dentro del contexto en el que se desarrollan.

Cabe resaltar que esto mejorará las condiciones de trabajo porque al contar con un grato ambiente laboral, herramientas necesarias, personal capacitado y motivado genera un buen trato al usuario.

El trabajo del psicólogo sería brindar ayuda, crear programas y talleres que enseñen al personal a buscar estrategias para afrontar el estrés en diferentes situaciones que se presenten en su área como en otras, así como generar el sentido de vocación y que las actividades realizadas se vuelvan placenteras obteniendo resultados positivos. Del mismo modo buscar estrategias para generar formas de reconocer las metas logradas por cada técnica de enfermería, de manera que su esfuerzo se vea recompensado.

Conceptos básicos:

Definición de Enfermería: Tiene como función primordial proporcionar ayuda al ser humano, así goce de buen estado de salud o esté padeciendo alguna enfermedad.

Salud: Hace referencia a gozar de una adecuada calidad de vida más que la propia vida, se enfatiza mucho en la vitalidad, fuerza física y mental para lograr un buen nivel de satisfacción en la vida.

Persona (paciente): Hace referencia a una persona que requiere ayuda para recuperar su salud, valerse por sí misma o tener una muerte tranquila.

Rol que desempeña la técnica enfermera: Realizan las siguientes funciones:

- Están al pendiente de la alimentación y la actividad física del paciente.
- Busca estrategias para enseñar a los pacientes que están a su cargo a realizar tareas y estar al cuidado de ellos mismos.
- Preparan a los pacientes para la realización de exámenes médicos.
- Controla y registra signos y síntomas del paciente.
- Realiza el aseo e higiene del paciente.
- Brinda soporte emocional al paciente.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Hi: Existe una correlación inversa y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

H1: Existe una correlación inversa y significativa entre el estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.

## **1.7 Objetivo general**

Determinar la correlación entre estrés y la satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.

### **1.7.1 Objetivos específicos**

1. Determinar la correlación entre el estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en las técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.
2. Describir el nivel de estrés en las técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.
3. Describir el nivel de satisfacción laboral en las técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.
4. Describir el nivel de estrés en las técnicas de enfermería según género, edad y tiempo de trabajo del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Diseño de estudio**

Es de tipo no experimental debido a que no se da la manipulación de ninguna de las variables analizadas. Esto da a entender que, no se manipulan las variables, por ende, solo se observa el fenómeno tal y como se da el contexto actual y posteriormente, se analiza. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

De corte transversal, teniendo en cuenta que la recolección de datos se realiza en un momento determinado y único, cuyo motivo es el describir las variables y luego analizarlas. (Hernández et al., 2014).

#### **2.1.2 Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo debido a que se intenta obtener y recabar información de manera conjunta o independiente sobre las variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Es correlacional, porque su objetivo es conocer el nivel de relación que existe entre dos variables, en una población específica dentro de un contexto. Para ello se medirá de manera aislada cada una de las variables y con los resultados obtenidos se analizarán y se determinarán las relaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

#### **2.1.3 Método de investigación**

Se empleó un método cuantitativo debido a que los datos e información se conseguirán a través de instrumentos de medición. Según señala Hernández et al. (2014, p. 4), un método cuantitativo es el proceso de recolección de datos basada en una medición numérica como también el análisis estadístico para establecer patrones de conducta en una población determinada con el objetivo de comprobar la hipótesis.

## 2.2 Operacionalización de variables

### 2.2.1 Estrés laboral

- **Definición conceptual**

El estrés se manifiesta cuando el individuo no está preparado para afrontar una situación de cambio o distinta de lo habitual (Selye, 1935, p.129)

- **Definición operacional**

Es el puntaje obtenido como resultado de la aplicación de la Escala de estrés en enfermeras.

- **Dimensiones e ítems**

El estrés presenta tres dimensiones:

1. **Físicos:** Son aquellas características referentes al contenido del trabajo y al contexto en que se desarrollan las funciones. Se representa en los siguientes ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12,13,14.
2. **Psicológico:** Aquellas características únicas de cada persona que determinan su conducta y pensamiento ante la presencia de agentes estresores. Se representa en los siguientes ítems 15,16, 17, 18,19.20.21.22.23.24, 25, 26,27.
3. **Social:** Son aquellas situaciones de conflicto que afectan el bienestar de los miembros del equipo de salud. Se representa en los siguientes ítems 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34.

### 2.2.2 Satisfacción laboral

- **Definición conceptual**

La satisfacción laboral es la actitud individual y agradable que tiene la persona con respecto a su puesto de trabajo. (Palma 1999).

- **Definición operacional**

Es el puntaje obtenido como resultado de la aplicación de la satisfacción laboral.

- **Dimensiones e ítems**

El estrés presenta siete dimensiones:

1. **Condiciones físicas y/o Materiales:** Es la infraestructura donde se van a realizar las tareas y/o trabajo del individuo. El estrés presenta tres dimensiones 1, 13, 21, 28.
2. **Beneficios laborales y/o remunerativos:** El nivel de deleite con respecto al estímulo económico de manera adicional con respecto al pago por la labor realizada. Se representa en los siguientes ítems 2, 7, 14, 22.
3. **Políticas Administrativas:** El nivel de aceptación y/o respeto hacia las normas de la empresa u organización, con la finalidad de mejorar la relación entre la organización y el trabajador. Se representa en los siguientes ítems 8, 15, 17, 23, 33.
4. **Relaciones Sociales:** El nivel de deleite frente al trato con los compañeros de la organización y como estos logran compartir sus actividades dentro de un mismo espacio. Se representa en los siguientes ítems 3, 9, 16, 24.
5. **Desarrollo personal:** Capacidad que tiene el trabajador para alcanzar la realización de sus actividades y lograr su autorrealización. Se representa en los siguientes ítems 4, 10, 25, 29.
6. **Desempeño de Tareas:** Es el valor que se le otorga al trabajador con respecto a la realización de sus funciones dentro de una organización. Se representa en los siguientes ítems 5, 11, 19, 26, 30, 35.
7. **Relación con la Autoridad:** Es la percepción que tiene el trabajador con la autoridad inmediata, referente al desarrollo de sus funciones. Se representa en los siguientes ítems 6, 12, 20, 27,31.

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población de estudio

La población estuvo conformada por 440 técnicas de enfermería tanto varones como mujeres que laboran en un Hospital del Nacional.

La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población (Hernández, et. al. 2010, p. 151).

### 2.3.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 108 enfermeras y enfermeros que laboran en un Hospital Nacional, el muestreo es de tipo no probabilístico intencionado.

Tabla 1

*Muestra de estudio*

Áreas de hospitalización	Total, de técnicas de enfermería
Área Emergencia	38
Área Cirugía	24
Área Pediatría	20
Área Gineco-obstetricia	26
Total	108

Como indica la tabla 1, la muestra de estudio estuvo conformada por 108 técnicas de enfermera de hospitalización de un hospital nacional, comas.

Para determinar el tamaño de la muestra de la investigación se aplicó la fórmula correspondiente, sin embargo, se tomó a toda la muestra asequible al investigador.

$$n = \frac{440 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{0.05^2(440- 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)422.4}$$

$$n = \frac{440 (3.84) (0.25)}{0.0025 (440) + 0.96}$$

$$n = \frac{440 \times 0.96}{3.66 + 0.96}; n = \frac{1407.36}{4.62}$$

$$n = 91$$

Dónde:

N = Población (440)

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (Z = 1.96) ► 1 – α = 95%

e = Error de estimación (e = 0.05)

P = Proporción de la variable de éxito (P = 0,05)

Q = Probabilidad de fracaso (Q = 0,5)

### 2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo es el no probabilístico, ya que, no permite que todos los individuos tengan las mismas probabilidades de ser elegidos para formar parte de una muestra. Considerando también que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión (Hernández et al., 2014, p. 180).

Intencionado porque las muestras seleccionadas son accesibles al investigador y fáciles de reclutar (Hernández, et. al. 2010, p. 151).

- Criterios de Inclusión de la muestra:
  - Mayor a 1 año laborando en áreas de hospitalización.

- Técnicas en enfermería (estudiaron en institutos).
- Enfermeras técnicas de las áreas emergencia, cirugía, pediatría y gineco-obstetricia de hospitalización
- Varones y Mujeres.
- Criterios de Exclusión de la muestra:
  - Menor a 11 meses laborando en áreas de hospitalización
  - Licenciados en enfermería (estudiaron en universidad)

## 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p. 200), los instrumentos de investigación son las herramientas de medición y recolección de datos.

### 2.4.1 Instrumento para medir estrés

#### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre Original:</b>	The Nursing Stress Scale
<b>Autor:</b>	Pamela Gray y James Anderson
<b>País de origen:</b>	Estados Unidos
<b>Año:</b>	1998
<b>Traducido a la versión española:</b>	Vicenta Escriba
<b>Número de ítems:</b>	34
<b>Dimensiones:</b>	Condiciones físicas, beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño con las tareas y políticas administrativas.
<b>Administración:</b>	Autoadministrable e individual
<b>Duración:</b>	10 minutos



## Calificación

Los puntajes que obtiene cada ítem son calificados de manera directa. El puntaje global se obtiene con la suma de las respuestas de todos los ítems.

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

En la presente investigación, la escala de estrés laboral fue sometida a validez de contenido ya que pretende determinar si los ítems o preguntas propuestas reflejan el dominio de contenido (conocimientos, habilidades o destrezas) que se desea medir (García, 2002, p.297).

La escala de estrés laboral, según los datos obtenidos se realizaron bajo el programa SPSS, con el método alfa de Crombach, se estimó una confiabilidad de 0,938, lo que refiere una alta consistencia interna, Afirmando que el instrumento es confiable para su uso.

Tabla 2

### *Análisis de confiabilidad*

Alfa de Crombach	N° de elementos
.938	34

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar, la tabla 2 muestra el nivel de confiabilidad obtenido (0.93), esto nos indica un nivel de confiabilidad aceptable.

## Prueba piloto

Debido a que el instrumento fue aplicado a técnicas de enfermería de hospitalización, esto consideró una variación en las características de la población en la que fue adaptada la prueba en primera instancia; por eso, se procedió a realizar una prueba piloto. Se realizó la prueba piloto con un tamaño de muestra de 50 técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional.

## 2.4.2 Instrumento para medir satisfacción laboral

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre:</b>	Escala de Satisfacción Laboral SP-SPC
<b>Autora:</b>	Mg. Sonia Palma Carrillo
<b>Año:</b>	1999
<b>País de origen:</b>	Perú
<b>Objetivo:</b>	Identificar la satisfacción laboral
<b>Número de ítems:</b>	36 ítems
<b>Dimensiones:</b>	Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva
<b>Duración:</b>	15 minutos aprox.
<b>Calificación:</b>	Los puntajes que obtiene cada ítem son calificados de manera directa.  El puntaje global se obtiene con la suma de las respuestas de los ítems.

### Validez y confiabilidad

En la presente investigación, la escala de satisfacción laboral fue sometida a validez de contenido ya que pretende determinar si los ítems o preguntas propuestas reflejan el dominio de contenido (conocimientos, habilidades o destrezas) que se desea medir (García, 2002, p.297).

La escala de satisfacción laboral, según los datos obtenidos que se realizaron bajo el programa SPSS, con el método alfa de Crombach, se estimó la confiabilidad de 0,832, afirmando que el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 3

*Análisis de confiabilidad*

Alfa de Crombach	N° de elementos
.832	36

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar, la tabla 3 muestra el nivel de confiabilidad obtenido (0.83), esto nos indica un nivel de confiabilidad aceptable.

### **Prueba piloto**

Debido a que el instrumento fue aplicado a técnicas de enfermería de hospitalización, esto consideró una variación en las características de la población en la que fue adaptada la prueba en primera instancia; por eso, se procedió a realizar una prueba piloto. Se realizó la prueba piloto con un tamaño de muestra de 50 técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional.

### **Métodos de análisis de datos**

- Estadísticos utilizados en el piloto:
  - Alfa de crombach: Para calcular confiabilidad.
- Estadísticos descriptivos e inferenciales:
  - Frecuencia: Para identificar los niveles que se presentan con mayor frecuencia.
  - Porcentajes: Para identificar el porcentaje de los niveles en la muestra.
  - Prueba de Kolmogorov- Smirnov: Para determinar el tipo de distribución de la muestra.

- Correlación de Spearman: Para identificar la relación entre las variables (no paramétrico).

## **2.5 Aspectos éticos**

En la investigación se consideró las normas y criterios aceptados por la comunidad científica, con el fin de preservar el desarrollo de la psicología como ciencia. Por lo que se pretende resguardar el bienestar y los derechos de las personas participantes, cuando se desarrolla la investigación; cada técnica de enfermería tuvo conocimiento sobre la reserva de datos y la confiabilidad. Como también, se obtuvo un asentimiento informado, expreso y por escrito de los participantes cuando contemplaron cualquier clase de registros.

Para realizar la investigación en el Hospital, el investigador solicitó autorización a la autoridad correspondiente y comunico a ésta los objetivos, sentido y alcances de las mismas.

### III. RESULTADOS

En los resultados obtenidos de las técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional, comas 2017, se observa lo siguiente:

Tabla 4

*Prueba de normalidad de Kolmogorov –Smirnov de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,146	108	,000
Satisfacción laboral	,141	108	,000

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 4 se presentan los valores de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de estudio con las variables. Los valores observados corresponden a un nivel de sig. < 0,05; se observa también que los valores no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos no paramétricos.

Tabla 5

*Correlación entre en Estrés y Satisfacción Laboral*

		Estrés
Satisfacción laboral	Correlación de Rho Spearman	-.318**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	108

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 5 se observa que la correlación entre estrés y satisfacción laboral posee una significancia de 0.001 (cumpliendo con sig. <0.05); De igual forma, adopta un valor de rho = 0,318, lo cual, según Hernández, et al. (2014, p.489) indica que existe una correlación negativa, es decir, se comprueba la hipótesis general de la investigación.

En las siguientes tablas se podrá observar el nivel de cada variable y según los datos sociodemográficos:

Tabla 6

*Correlación entre las variables de Estrés y Satisfacción Laboral*

		Estrés
Condiciones físicas y/o materiales	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.212* .027
Beneficios laborales y/o remunerativos	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.157 .106
Políticas administrativas	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.125 .199
Relaciones sociales	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.309** .001
Desarrollo personal	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.239* .013
Desempeño de tareas	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.142 .143
Relación con la autoridad	Correlación de Rho Spearman Sig. (bilateral)	-.220* .022

**Fuente:** Elaboración propia

En tabla 6 se observa que existe una correlación negativa moderada baja entre el estrés y las dimensiones de satisfacción laboral: Condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, relación con la autoridad (contando con un coeficiente de correlación de -0.212, -0.309, -0.239, -0.220 respectivamente).

Tabla 7

*Niveles de Estrés Laboral según la muestra estudiada*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	25%
Medio	32	31,5%
Alto	60	43,5%
Total	108	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 7 podemos apreciar el nivel de estrés laboral, donde el 25% presenta bajo, el 31,5% nivel promedio y el 43,5% alcanzan un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 8

*Niveles de Satisfacción Laboral en la muestra estudiada*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	59,3%
Medio	30	30,6%
Alto	11	10,2%
Total	108	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 8 se muestra que las técnicas de enfermería, en su mayoría (59,3%) alcanzan un nivel bajo de satisfacción laboral, el 30,6% nivel promedio y el 10,2% alto estrés laboral.

Tabla 9

*Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según sexo*

		Género	
		Femenino	Masculino
Estrés laboral	bajo	25.4%	24.4%
	medio	22.2%	44.4%
	alto	52.4%	31.2%
Total		100%	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 9 se puede apreciar los niveles de estrés de las técnicas de enfermería según sexo; el sexo femenino, el 52,4% posee un nivel de estrés alto y un 25, 4%, un nivel bajo. El sexo masculino, el 44,4% posee un nivel medio y el 24.4% nivel bajo. Lo que indica que las mujeres presentan niveles de estrés alto a diferencia de los varones.

Tabla 10

*Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según edad.*

		Edad		
		24-34	35-45	46-55
Estrés laboral	Bajo	15.5%	34.1%	27.2%
	Medio	20%	31.7%	54.5%
	Alto	64.5%	34.2%	18.3%
Total		100%	100%	100%

**Fuente:** elaboración propia

En la tabla 10 podemos apreciar que, en las edades entre 24-34 años, existe un 64.5% presentan alto nivel estrés, mientras que el 15,5% un nivel bajo. Por otro lado, en edades entre 35-45 años, se observa que un 34,2% presentan alto nivel de estrés, y el 34.1% nivel bajo. Finalmente, en las edades entre 46-55 años, un 18,3% presentan alto nivel de estrés, y el 54,5 % un nivel medio de estrés.



Tabla 11

*Nivel de estrés de las técnicas de enfermería de hospitalización según tiempo de trabajo.*

		Tiempo de trabajo		
		1-5	6-11	11-22
Estrés laboral	bajo	24.3%	30.8%	0%
	medio	28.4%	42.3%	0%
	alto	47.3%	26.9%	100%
Total		100%	100%	100%

**Fuente:** elaboración propia

En la tabla 11 se puede observar con respecto al tiempo de trabajo: entre 1-5 años de trabajo, un 47.3% presentan un nivel alto de estrés, un 24.3% nivel bajo. Por otro lado, los de 6-11 años de trabajo, un 26,9% presentan alto nivel de estrés y el 42.3% posee un nivel medio. Finalmente, los de 11-22 años de trabajo, el 100% presenta alto estrés laboral.

#### **IV. DISCUSION**

En la presente investigación se trazó como objetivo establecer la correlación entre estrés y satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional. De acuerdo con los resultados de la investigación, se encontró que efectivamente existe una correlación estadísticamente significativa entre estrés y satisfacción laboral en las técnicas de enfermería de hospitalización. Resultados que coinciden con Torres (2015) quien también obtuvo una relación inversa entre ambas variables, contando de igual forma con una población con características similares. En relación con esto, los estudios de Robert Karesek señala que las exigencias laborales son de origen psicosocial. Es por ello que, en la investigación de Campero, De Monti y González (2012) se reafirma que las enfermeras presentan la sobrecarga laboral, que trae como consecuencia un desgaste físico y mental, lo que imposibilita al enfermero (a) hacer frente a todas sus actividades laborales.

La relación estrés con respecto a las dimensiones de satisfacción laboral: condiciones físicas, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad es moderada baja; sobre ello se puede apreciar que los niveles de estrés aumentan porque las técnicas de enfermeras no presentan una buena relación entre jefes y subordinados, porque las condiciones físicas no son las adecuadas para desempeñarse en su área, o porque sienten que no se realizan como profesionales debido a que perciben que su trabajo es limitado, lo cual va acorde con Taipe (2014), quien describió en su investigación que las enfermeras presentan niveles bajos en las dimensiones condiciones laborales, desarrollo personal y relación con la autoridad, dando así mayor contundencia a los resultados encontrados en la presente investigación.

En cuanto los niveles de estrés: se identificó que la mayoría de las técnicas de enfermería (43.5%) presentan un alto nivel de estrés. Como lo menciona Llana (2009) cuando las exigencias laborales son altas y no se tiene un adecuado control sobre ellas, los niveles de estrés aumentan, esto indica que las técnicas de enfermería evaluadas no presentan un adecuado manejo o conocimiento sobre sus funciones laborales.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral: se obtuvo que más de la mitad de las técnicas de enfermería (59.3%) presentan bajos niveles de satisfacción laboral. Datos que coinciden con la investigación de Taype,

Ramírez e Islas (2009), quienes encontraron que el 66,4% de enfermeras poseen niveles bajos de satisfacción laboral. Esto concuerda con Herzberg quien menciona que existe una relación fundamental entre el trabajador y su centro laboral depende de la actitud que éste le ponga para lograr el éxito o el fracaso. Por lo tanto, podemos decir, que según la muestra estudiada las enfermeras técnicas presentan actitudes no positivas frente a su puesto de trabajo, ya que muchas de las actividades que realizan no son placenteras ni reconocidas por su jefe inmediato o institución, además la comunicación y la relación entre jefe y subordinado no es la adecuada.

Por otro lado, los niveles de estrés varían de manera significativa según sexo; las mujeres (52,4%) presentan altos niveles de estrés con respecto a los varones. Según edad, las que oscilan entre 24-34 años, un 64.5% presentan altos niveles de estrés debido a que recién están ingresando a un ambiente nuevo donde el adaptarse requiere esfuerzo, ya que según Seyle (1935) menciona que el estrés se manifiesta cuando el individuo no logra adaptarse a una situación de cambio distinta de lo habitual. Por lo que se infiere que las técnicas de enfermería según la muestra estudiada las más jóvenes presentan mayor complejidad para afrontar situaciones inesperadas y nuevas dentro de su área de trabajo.

De igual forma el nivel de estrés según tiempo de trabajo, las que llevan laborando de 11-22 años presentan alto nivel de estrés laboral. En contraste, con la investigación de Calcina (2011) quien encontró que las enfermeras que llevan trabajando más de 4 años presentan altos niveles de estrés. Teniendo en cuenta con lo señalado en el boletín de enfermería (2012), las enfermeras que laboran en hospitales nacionales de 8 años a más padecen altos niveles de estrés, ya que se evidencia sobre carga laboral, teniendo como efecto la falta de tiempo realizando horas extras sin ser reconocidas, rotación a diferentes turnos y áreas de un momento a otro.

## **V. CONCLUSIÓN**

**PRIMERA**, se obtuvo una relación inversa y significativa entre estrés y satisfacción laboral, ello evidencia que las técnicas de enfermería no se ajustan de manera adecuada a las situaciones de cambios o al rol que desempeñan en su área, así mismo, la actitud y relación hacia su puesto de trabajo no es adecuada.

**SEGUNDA**, existe una relación inversa y significativa entre el estrés y las dimensiones de satisfacción laboral: Condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

**TERCERA**, el 43.5% de las técnicas de enfermería presentan un nivel alto de estrés, indicando que no tienen un manejo adecuado de las situaciones estresantes que se presenten en su área de trabajo.

**CUARTA**, el 59.3% de las técnicas de enfermería presentan niveles bajos de satisfacción laboral, infiriendo que la actitud que presenta el personal no es adecuada, ya que no existe una buena relación entre jefes y subordinados o porque perciben que su trabajo no es valorado.

**QUINTA**, los niveles de estrés laboral según género, indican que el 52.4% de las mujeres presentan niveles altos de estrés, esto quiere decir que las técnicas de enfermería a diferencia de los varones suelen estresarse con mayor facilidad ante las funciones que realiza dentro de su área de trabajo.

**SEXTA**, los niveles de estrés laboral según edad, evidencian que las técnicas de enfermería que oscilan entre 24-34 años presentan un nivel alto, esto quiere decir que las enfermas técnicas más jóvenes tienen poco manejo de estrés laboral.

**SEPTIMA**, los niveles de estrés laboral según tiempo de trabajo, indican que las técnicas de enfermería que laboran desde 11-22 años, presentan alto nivel de estrés laboral, datos que indican según la muestra estudiada, que las enfermeras con mayor tiempo de trabajo tienen poca capacidad para manejar situaciones de cambio o se sientan saturadas por la carga laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Diseñar programas o talleres de capacitación para enseñar estrategias sobre el manejo del estrés.
2. Realizar actividades que resalten el esfuerzo y compromiso del personal, ya sea mediante felicitaciones públicas, para fomentar ciertas actitudes positivas y lograr objetivos en beneficio de la institución, como también beneficio propio.
3. Programar de manera estructura la programación semanal de los horarios del personal, con la finalidad de evitar la duplicidad de roles o funciones que causan sobrecarga laboral.
4. Facilitar la información, con el fin de lograr que las enfermeras técnicas logren tener un adecuado manejo de estrés y que los niveles de satisfacción laboral aumenten.
5. Identificar las necesidades psicológicas, sociales y físicas del personal para poder brindar un soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales.

## VII. REFERENCIAS

- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). 2(4), 132-147.
- APA. (2010). *Manual de publicaciones*. México: El manual moderno S. A. de C. V.
- Beléndez, M. (2008) *Psicología del Trabajo I. Relaciones Laborales*. Universidad de Alicante. España.
- Calcina, Y. (2011). Determinar los Niveles de Estrés de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital III. (Tesis licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Castillo, A. (2013). *“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera”*. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Mc Graw Hill.
- Campanario R. (2011). *“Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío.”* Tesis Especial de Grado.
- Clemente, M. (2008). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. España: Ediciones Delta Publicaciones.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2008). *El Estrés en los Jóvenes. Claves para detectarlo y prevenirlo*. Madrid: Impresión Digital Da Vinci.

- Díaz, I., Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. (Tesis Licenciatura). Tarapoto, Perú.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. España: Ediciones Club Universitario.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.ª Ed.) México, DF: McGraw-Hill.
- Guillen, M. (2010). “*Estresores ocupacionales del profesional de enfermería*”. Recuperado de: [http://www.Capítulo 5\\_ apartado\\_Estresores\\_Organizacionales ygrupales.mht](http://www.Capítulo 5_ apartado_Estresores_Organizacionales ygrupales.mht).
- García, S. (2002). *La validez y la confiabilidad en la evaluación del aprendizaje desde la perspectiva hermenéutica*. Rev Ped. May. 2002; 23(67):297-318.
- Lyle, H., Miller, D., y Alma Dell Smith. (2010). Los distintos tipos de estrés. Washington. Consultado el 28.03.11.  
Disponible en: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Llaneza, F. J. (2009) *Ergonomía y Psicopsicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. España: Ediciones Lex Nova S.A.
- Morales, C. (2007). *Niveles de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del niño*. (Tesis licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- OIT, (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Pp. 3-5.  
Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)  
OMS (2005). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. New York.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

PAMELA GRAY-TOFT Y JAMES ANDERSON. "The Nursing Stress Scale" (NSS). Revista Española de Salud Pública versión impresa ISSN.

Rivero, C. (2009). *Estrés laboral en trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este*.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (1997). *La administración del mundo de hoy*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, A. (2003). *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide

Rodríguez L. (2011). *“Impacto del estrés en el desempeño laboral del Profesional de Enfermería”* Investigación Científica presentada en Venezuela. (Tesis para grado Magister). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Rodríguez, J. (2012). *“Satisfacción laboral en enfermería de una institución de Salud de cuarto nivel de atención”*

Soriano, C; Guillazo, G; Redolar, D; Torres, M; y Vale, A. (2007). *Fundamentos de Neurociencia*. España: Ediciones UOC.

Taípe, N. (2014). Nivel de estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.



Torres, D. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. (Tesis de licenciatura). Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### ✓ Instrumento

Escala de estrés laboral de enfermería  
(PAMELA GRAY Y JAMES ANDERSON 1998)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

En el presente cuestionario aparecerán unos enunciados, el cual ud. tendrá como objetivo medir la frecuencia con que estas situaciones han producido tensión o estrés en su servicio. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales Por favor, marque con un aspa (X) el número de la escala que mejor refleja la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

Nº	Estresores laborales	Nunca	Algunas Veces	Frecuente	Muy Frecuente
1	Constantes interrupciones en la realización de tareas por otros profesionales de la salud.	1	2	3	4
2	El médico no está presente cuando un paciente Necesita intervención urgente.	1	2	3	4
3	Inseguridad en un procedimiento no conocido.	1	2	3	4
4	Falta de mobiliario y/o materiales obsoletos	1	2	3	4
5	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no se encuentra en el servicio o establecimiento.	1	2	3	4
6	Pasar temporalmente a otros pabellones de hospitalización por falta de personal.	1	2	3	4
7	Cambios constantes de personal y turno no planificado.	1	2	3	4
8	Después de mi horario de trabajo, siento que termino agotada y fatigada	1	2	3	4
9	Realizar demasiadas tareas que no van acorde con las funciones de las técnicas de enfermería.	1	2	3	4
10	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	1	2	3	4
11	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	1	2	3	4
12	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	1	2	3	4
13	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	1	2	3	4
14	La rotación permanente de los horarios hace que no	1	2	3	4

	disfrute de mi familia como yo quisiera.				
15	Me incomoda recibir críticas de un médico, cuando estas no tienen un sustento.	1	2	3	4
16	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	1	2	3	4
17	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	1	2	3	4
18	Mi estado de ánimo cambia cuando veo agonizar o morir a un paciente.	1	2	3	4
19	Tengo temor a tener un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	1	2	3	4
20	Me afecta la muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	1	2	3	4
21	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	1	2	3	4
22	No saber responder de manera satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.	1	2	3	4
23	Tener contacto directo con los pacientes es muy agotador.	1	2	3	4
24	Sentirse poco preparado para ayudar emocionalmente al paciente.	1	2	3	4
25	Recibir críticas de un tu jefe inmediato	1	2	3	4
26	Me resulta incómodo solo tener que dedicarme al aseo del paciente y limitarme en realizar otras intervenciones.	1	2	3	4
27	Me siento frustrada por mi trabajo	1	2	3	4
28	No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.	1	2	3	4
29	Sentirse supervisada todo el tiempo.	1	2	3	4
30	No contar con la oportunidad de compartir experiencias con otros compañeros del servicio.	1	2	3	4
31	No tener el tiempo ni espacio suficiente para expresar a mis compañeros del servicio mis incomodidades hacia los pacientes (pacientes conflictivos. hostilidad)	1	2	3	4
32	Sentirse impotente cuando un paciente no presenta mejora.	1	2	3	4
33	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.	1	2	3	4
34	Recibir información insuficiente acerca del estado clínico de un paciente.	1	2	3	4

## ANEXO 2

### ✓ Instrumento

#### ESCALA DE OPINIONES SL – SPC (SONIA PALMA CARRILLO 1999)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Tiempo de trabajo \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se muestra una lista de enunciados relacionados al ambiente donde usted labora. Lea bien cada enunciado y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor se acerque a su manera de pensar. Conteste todo el enunciado. No hay respuestas buenas ni malas.

N	Comentario	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Siempre
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido un alta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que					

	trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por **Gloria Jhoselyn More Durand**, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre **el Estrés y satisfacción laboral en las técnicas de enfermería de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas**.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 10- 15 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que, si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

---

Yo.....  
con DNI..... acepto participar voluntaria en la investigación  
señalada.

.....

Firma del (de la) participante


DNI:

.....

Firma del investigador

DNI: 47084502

## ANEXO 4

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 19 de junio de 2017

**CARTA N° 626-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Licenciada  
**ZENA VILLAORDUÑA MARTINEZ**  
Jefa de Enfermería  
Hospital Nacional Sergio E. Bernales  
Av. Tupac Amaru N° 8000 – Comas

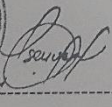

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MORE DURAND GLORIA JHOSELYN**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TECNICAS DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL NACIONAL, COMAS 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Taniht L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CRM

**UCV.EDU.PE**



## ANEXO 5

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Estrés y satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN	DISEÑO Y TIPO
	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la correlación entre estrés y la satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.</p>	Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológico</li> <li>• Físico</li> <li>• Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellas características únicas de cada persona que determinan su conducta y pensamiento ante la presencia de agentes estresores.</li> <li>• Son aquellas características referentes al contenido del trabajo y al contexto en que se desarrollan las funciones.</li> <li>• Son aquellas situaciones de conflicto que afectan el bienestar de los miembros del equipo de salud.</li> </ul>	Conformada por 440 técnicas de enfermería del área de hospitalización que laboran en un Hospital Nacional	<p><b>DISEÑO</b> No experimental transversal.</p> <p><b>TIPO</b> Correlacional descriptivo.</p>

	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la correlación entre el estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.</li> <li>• Describir el nivel de estrés en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción laboral en las técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.</li> <li>• Describir el nivel de estrés en las técnicas de enfermería según género, edad y tiempo de trabajo del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017.</li> <li>•</li> </ul>	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas y/o materiales.</li> <li>• Beneficios laborales Y/o remunerativos</li> <li>• Políticas administrativas.</li> <li>• Relaciones sociales.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Desempeño con las tareas</li> <li>• Relación con la autoridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la infraestructura donde se van a realizar las tareas del individuo.</li> <li>• El nivel de deleite con respecto al estímulo económico de manera adicional con respecto al pago por la labor realizada.</li> <li>• : El nivel de aceptación y/o respeto hacia las normas de la empresa u organización, con la finalidad de mejorar la relación entre la organización y el trabajador.</li> <li>• El nivel de deleite frente al trato con los compañeros de la organización y como estos logran compartir sus actividades dentro de un mismo espacio.</li> <li>• Capacidad que tiene el trabajador para alcanzar la realización de sus actividades y lograr su autorrealización.</li> <li>• Es el valor que se le otorga al trabajador con respecto a la realización de sus funciones dentro de una organización.</li> <li>• Es la percepción que tiene el trabajador con la autoridad inmediata, referente a al desarrollo de sus funciones.</li> </ul>	<b>MUESTRA</b>  Conformada por 108 técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas.	<b>NIVEL</b> Básico  <b>METODO</b> Hipotético-deductivo.  <b>INSTRUMENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala Estrés laboral en enfermeras Pamela Gray y James Anderson 1998</li> <li>• Escala de Satisfacción laboral. Sonia Palma Carrillo 1999.</li> </ul>
--	--	----------------------	---	---	---	---